



Gemeente Den Haag

# Klantcontacten in Zaken

Brenda de Graaf



# Klantcontacten: waarom?

- Met het opnemen van klantcontacten hebben de medewerker en de klant het hele dossier compleet.
- Medewerkers hoeven niet te grasduinen in algemene mailboxen of in andere systemen te zoeken naar de correspondentie met de klant.



# Klantcontacten bij Mijn Haagse Zaken

- › worden opgeslagen bij de actuele status van een zaak
- › kunnen alleen worden toegevoegd aan een lopende zaak
- › zijn van het type click, call, face, mail of e-mail
- › moeten minimaal een toelichting of een document bevatten
- › de opvoerder moet geauthenticeerd zijn
- › de opvoerder moet geautoriseerd zijn



# Klantcontacten bij Mijn Haagse Zaken

- De proceseigenaar mag zelf bepalen of hij het toevoegen van klantcontacten toestaat. Het is niet verplicht.
- Betrokkenen ontvangen een e-mailnotificatie wanneer een klantcontact is toegevoegd.





# Klantcontacten bij Mijn Haagse Zaken

```
<complexType name="Klantcontact">
  <sequence>
    <element name="DatumGezet" type="DGA-UF:Tijdstip" minOccurs="1"
      maxOccurs="1" />
    <element name="Documenten" type="DGA-UF:Documenten"
      minOccurs="1" maxOccurs="1" />
    <element name="Opvoerder" type="GFOZaken:Actor" minOccurs="1"
      maxOccurs="1" />
    <element name="Toelichting" type="DGA-UF:Toelichting"
      minOccurs="0" />
    <element name="Type" type="GFOZaken:KlantcontactType"
      minOccurs="1" maxOccurs="1" />
  </sequence>
</complexType>
```

uitloggen

mijn haagse zaken

den haag



## Klantcontact

### Opvoeren

Voeg hier uw bijlagen toe, en/of geef een toelichting.

Toelichting:

Aantal karakters over: 1000

Bijlagen:

Bladeren...

Annuleren

Volgende

Klik op 'Bladeren' of 'Browse' om te uploaden. Selecteer het bestand titel van het bestand wordt op uw Door op de prullenbak te klikken te verwijderen.















U kunt maximaal zes bestanden van 10 Mb uploaden. De bestanden moeten in jpeg, bmp, png of pdf zijn. Voor het omzetten van een bestand naar een pdf bestand kunt u gebruik maken van de onderstaande (gratis) conversieprogramma's.

■ [www.pdfonline.com](http://www.pdfonline.com)

■ [www.k2pdf.com](http://www.k2pdf.com)













- Bezwaar ▶
- Betrokkenen ▶
- Status & reacties ▶
- Documenten ▶
- Zaak ▶
- Besluit ▶
- Contact ▶

### Status & reacties

Status	Omschrijving	Ingangsdatum
	Besluit genomen	19-05-2008
	Geagendeerd voor hoorzitting	19-05-2008
	In behandeling	19-05-2008
	Aangehouden	16-05-2008
	In behandeling	16-05-2008
	Nog niet ontvankelijk	16-05-2008
Door: Adviescommissie Bezwaarschriften		
Documenten:	 Ontvangstbevestiging	16-05-2008
	 <a href="#">OVBV0001.pdf</a>	
Klantcontacten:	 16-05-2008	
	J.A.M. van der Heijdt	
	 Bijlagen Klant	16-05-2008
	 <a href="#">rechtbank.jpg</a>	
	 16-05-2008	
	Geregistreerd	16-05-2008
	Ontvangen	16-05-2008

- Bezwaar ▶
- Betrokkenen ▶
- Status & reacties ▶
- Documenten ▶
- Zaak ▶
- Besluit ▶
- Contact ▶

### Status & reacties

Status	Omschrijving	Ingangsdatum
	Besluit genomen	19-05-2008
	Geagendeerd voor hoorzitting	19-05-2008
	In behandeling	19-05-2008
	Aangehouden	16-05-2008
	In behandeling	16-05-2008
	<b>Nog niet ontvankelijk</b>	16-05-2008
Door: Adviescommissie Bezwaarschriften		
Documenten:	 Ontvangstbevestiging	16-05-2008
	 <a href="#">OVBV0001.pdf</a>	
Klantcontacten:	 16-05-2008	16-05-2008
	 16-05-2008	
J.A.M. van der Heijdt		
Mijn bezwaar is, dat deze agenda niet op de voorgeschreven wijze is gepubliceerd		
	Geregistreerd	16-05-2008
	Ontvangen	16-05-2008





# Vragen Arjen op Pleio

- Geeft het vastgelegde document (geluidsopname, gespreksnotitie) naast de inhoud van het contact ook voldoende informatie over dat contact (medewerker, datum/tijd e.d.)?
- Is het nodig om specifiek en gestructureerd vast te kunnen leggen (en dus uit te wisselen) wie wanneer waarover met wie contact heeft gehad en wat daarvan de eventuele uitkomst en afspraken waren?
- Wat nu als het klantcontact niet ging over een lopende zaak? Willen we daarover ook iets uit kunnen wisselen? Moet dat in het RGBZ gemodelleerd worden (terwijl het niet over een zaak gaat)?
- Hoe kijken we hier nu tegenaan? Moet het RGBZ uitgebreid worden op het kunnen uitwisselen van informatie over klantcontacten? Voors en tegens? Alleen voor contacten over lopende zaken of ook andere contacten? En zo ja, hoe moet het dan gemodelleerd worden?